

ПРИНЯТО
на общем собрании
трудового коллектива
протокол № 2
«16» декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ
директор МБОУ СОШ № 11
О.В.Францева
приказ № 112/1 от «16» декабря 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений граждан
в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» (далее – Положение) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11».

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Организации;
- **заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- **жалоба** – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Регистрация обращений граждан.

2.1. Все поступающие в Организацию обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются и регистрируются ответственным по приказу лицом в «Журнале регистрации обращений граждан» по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия, имя, отчество(при наличии) исполнителя обращения;
- территория проживания исполнителя обращения;
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
- краткое содержание обращения;
- данные о наличии приложений;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем в журнале регистрации делается отметка.

2.4. При получении обращения ответственное лицо:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера контактного телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- проверяет наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
 - прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
 - регистрирует обращение.
 - конверты подкальваются и сохраняются в делах.
- 2.5.** Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми или по возможности направляются адресату.
- 2.6.** Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, и проставляются:
- исходящий номер и дата;
 - регистрационный номер;
 - территория;
 - краткое содержание письма;
 - отметка о форме и сроке исполнения.
- 2.7.** При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.
- 2.8.** Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.
- 2.9.** После регистрации ответственное лицо передает корреспонденцию директору Организации.

3. Рассмотрение обращений граждан

- 3.1.** Обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.2.** Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором учреждения, который определяет исполнителя.
- 3.3.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 3.4.** Директор, заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:
- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 5 настоящего Положения;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 3.5.** По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в

деятельности Организации, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Организации.

3.6. Обращения без подписи и указания фамилии заявителя, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившим обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, то в журнале регистрации делается пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором Организации.

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина — отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

3.9. Ответы на обращения граждан дают заместители директора Организации, другие должностные или уполномоченные на то лица. Ответ подписывает директор Организации.

3.10. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

3.11. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.3.4. настоящего Положения, руководитель Организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также ответственного, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а директором принимается решение о списании данного обращения в дело.

5.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором Организации.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ДОУ или соответствующему должностному лицу.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Организации производит директор или уполномоченные им лица в установленном для этого время.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.2. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается приказом руководителя и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан.

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (ПРИЛОЖЕНИЕ 1). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

7.1. Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7.3. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется ответственным, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

7.4. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8. Организация делопроизводства.

8.1. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

8.2. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

8.3 В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появление дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

8.4. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

8.5. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

8.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет , журнала личного приема граждан — 3 года после их окончания.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Порядок изменения Положения.

10.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

10.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата регистрации " ____ " _____ 2016г.

1.Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____

2.Ф.И.О. заявителя _____

3.Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

4.Тип обращения: заявление, жалоба, предложение

5.Принято: впервые/повторно

6.Краткое содержание обращения _____

7.Приложения _____

8.Кому, что и в какие сроки поручено

9.Поручение на контроле: да/нет Срок исполнения контроля _____

10.Результат рассмотрения обращения _____

11.Отметка об ответе заявителю _____
